1987-1988 Annual Report

Rent Review Hearings Board

Commission de révision des loyers

Northern Region
Scotia Tower
30 Cedar Street
8th Floor
Sudbury, Ontario
P3E 1A4
(705) 673-5055

Southwestern Region
150 Dufferin Avenue
2nd Floor
London, Ontario
N6A 5N6
(519) 679-7226

Eastern Region
255 Albert Street
4th Floor
Ottawa, Ontario
K1P 6A9
(613) 563-7096

Central Region
2190B Yonge Street
6th Floor
Toronto, Ontario
M4S 2B8
(416) 963-2831

Head Office
77 Bloor Street West
10th Floor
Toronto, Ontario
M5S 1M2
(416) 963-2742 or 963-1914

Annual Report

1987-1988
Rent Review
Hearings Board

ISSN 0843-5073

90-01647/

Ontario

Office of the Chairman

Bureau de la présidente

Rent Review Hearings Board

Commission de révision des loyers

10th floor
77 Bloor Street West
Toronto, Ontario
M5S 1M2
(416) 963-1914

10e étage
77 rue Bloor, ouest
Toronto (Ontario)
M5S 1M2
(416) 963-1914

The Honourable Chaviva Hosek
Minister of Housing
777 Bay Street
10th Floor,
Toronto, Ontario
M5G 2E5

Dear Minister:

In compliance with Section 51(1) of the *Residential Rent Regulation Act, 1986*, I am pleased to provide you with the first Annual Report of the Rent Review Hearings Board. This report reflects the Hearings Board's activities during fiscal year 1987-1988.

Yours sincerely,

Ratna Ray.

Ratna Ray, Ph. D.
Chairman

Table of Contents

Letter of Transmittal

Chairman's Comments on Year One

I Introduction

II Genesis of the Board

III Members of the Hearings Board

IV The Board's Organization and Functions

V Laying a Strong Foundation and Building the Floor

VI Case Flow Performance

VII Board's Publications & Reference Material

VIII Budget and Expenditure

IX Statistical Tables

Chairman's Comments on Year One

A Retrospective and Reaching Ahead

Being the first Chairman of the Rent Review Hearings Board has had its benefits. These benefits included the opportunity of setting the direction and tone of the Board's program, bringing together the right people to meet the demanding needs of the new organization, and putting in place a firm foundation on which the Board must stand.

While opportunities were many, so too were several challenges. The Hearings Board was born in an environment that begged for expeditious processing of appeals and decision-making. At the same time, the Board had to reconcile two interests. First, the interest of landlords and tenants in receiving quick, straight-forward decisions. And, second, tempering speed with the dictates of natural justice. This called for a sensitive yet determined hand. Memories of the preceding rent review program in Ontario were recent and vivid; thus defying any attempt at totally distancing the Board from the previous program. Even if a completely new departure were to be possible, it would be foolish to ignore the wisdom of the past experience, to waste time, energy and goodwill by re-inventing the wheel.

As a neophyte in the world of rent review, the Chairman had to quickly come to grips with the past practices, present requirements and future demands, or slide into quicksand unknowingly.

Faced with this palpable prospect, I set my own goals for the Board. Before the expiry of my term, a process would be in place that would produce the following results:

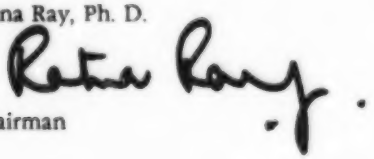
- Appeals processed and Orders released expeditiously;
- Orders and Reasons written in clear and simple language;
- Procedures and guidelines developed, with suggestions from tenants, landlords and other users of the Board's services;

- Printed and other information from the Board available throughout Ontario;
- Regional offices of the Board trained and equipped to deal efficiently with the parties and the public; and
- Meeting the goals of the *French Language Services Act* long before its coming into force, as well as being in the leading edge of providing services in other languages.

But above all, the Hearings Board should be built on strengths drawn from two sources: the previous rent review experience, and fresh ideas and energy instilled by enthusiasm for a new program.

Whether or not all of these personal goals could be achieved within my tenure is something only time will tell. I fully intended to give this challenging role the energy, drive and a college-try to ensure the Hearings Board's adherence and responsiveness to the philosophy: "think customer, and expeditious will follow."

Ratna Ray, Ph. D.



Chairman

I

Introduction

This is the first Annual Report of the Rent Review Hearings Board. The reporting period covers the fiscal year from April 1, 1987 to March 31, 1988.

The report recalls the genesis of the Hearings Board under the *Residential Rent Regulation Act, 1986*, and contains information on the services and the organizational set-up of the Hearings Board. Also included in the report are: a statistical summary of the appeal cases processed by the Board during the fiscal year, and detailed statistical tables touching on the Board's different activities.

II

Genesis of the Board

In December 1986, the Legislature of Ontario passed the ***Residential Rent Regulation Act***. This *Act* authorized the creation of the Rent Review Hearings Board.

The Rent Review Hearings Board is a quasi-judicial tribunal. Tenant(s) or landlord(s) directly affected by, and disagreeing with the decision made under the Act by the Minister of Housing, can appeal to the Hearings Board. These decisions may relate to determination of rent, disputed rent, rent rebate, and standard of maintenance.

The Hearings Board is responsible for a fair hearing and expeditious decisions based on real merits of the case. Unless parties (tenants or landlords) request a panel of three Board Members, a single Member hears the appeal and renders the decision. As a result of the hearing, the Board may affirm, vary, or substitute its own order for the order of the Minister.

The Hearings Board's appeal process including the public hearing, is subject to the ***Statutory Powers Procedure Act***. The Pre-Hearing Conferences are exceptions to this rule.

As of March, 1988 there were twenty-four (24) Members including the Vice-Chairman and Chairman, to serve the Hearings Board's public from four regional offices.

III

Members of the Hearings Board

The Members were appointed from various communities to attract both a diversity of skills that complement each other, as well as to mirror the pluralistic population of Ontario. In addition, Board Members were chosen to help facilitate a multi-disciplinary approach to problem-solving, and, to ensure a carry over of rich experience from the former rent review program.

ROBERT S. BENTLEY ***Member***
Mr. Bentley comes to the Rent Review Hearings Board from the Residential Tenancy Commission. On that Commission, he served as Rent Review Officer, initial level Commissioner, Appeal Commissioner and as a Managing Appeal Commissioner. His previous experiences include being a Mayor of Barrie, and a consultant specializing in finance, insurance and corporate affairs. Mr. Bentley has attended university, and is a Fellow of the Insurance Institute of Canada.

ROGER E. BOIRE ***Member***
Mr. Boire's career spans sales and finance in various corporations. He has a background in management with a Bachelor of Commerce from Sir George Williams (now Concordia) University with a major in accounting. Mr. Boire was active in the community and especially in the co-operative housing movement for 18 years. He speaks both English and French.

PARDUMAN P. CHADHA ***Vice-Chairman***
Mr. Chadha comes to the Rent Review Hearings Board from the Residential Tenancy Commission. On that Commission, Mr. Chadha was a Senior Cost Analyst, Senior Supervisor in charge of the technical support group, Manager of Technical Services and finally, Chief Financial and Planning Officer. Formerly he has worked as Deputy Chief Financial Officer, Chief Budget Officer, Controller and Deputy Director (Finance) for various organizations in the public sector.

Mr. Chadha has a Bachelor of Commerce, Masters of Commerce, an M.B.A. from the University of Western Ontario and a professional accounting designation (C.M.A.).

WILLIAM DAVIS ***Member***
Mr. Davis served as a Member of the Legislature from 1985 to 1987. An Anglican minister, Mr. Davis also served as a member and chairman of the Scarborough Public School Board from 1976 to 1985.

MIRIAM FREILICH ***Member***
Ms Freilich has been a purchasing agent for Work Wear Corporation of Canada Ltd., Toronto since 1981. She has served as co-ordinator/ assistant to the director of regions for the Weizman Insitute of Science since 1980.

NAOMI A. GOLDIE ***Member***
Mrs. Goldie brings to the Hearings Board her experiences of being an Executive Assistant to various Cabinet Ministers in Ontario, and Commissioner with Residential Tenancy Commission since June, 1985. She attended the Ontario College of Art.

LINDA KAMERMAN ***Member***
Mrs. Kamerman began as a part-time Commissioner with the Residential Tenancy Commission in July, 1986. Her experience includes being Production Editor with Richard DeBoo Publishers. Mrs. Kamerman graduated as a lawyer with an L.L.B & a B.A. from the University of Calgary, and she speaks English, French, Czech, and German.

MORLEY C. KELLS ***Member***
Mr. Kells' professional experience encompasses both private and public sectors. Highlights include: Minister of Environment (Ontario); M.P.P. Humber Riding; Councillor and Controller, City of Etobicoke; Account Executive, Maclaren Advertising Agency; radio and television broadcasting; President, Polsport Consultants; and President, Chemical Research Institute of Canada.

MAUREEN D. LACROIX ***Member***
Mrs. Lacroix has been very active in the social policy field through many community-based organizations. She has a B.A. degree in Philosophy and religious studies, diploma in Nursing Administration, and a degree in Registered Nursing. Mrs. Lacroix speaks both French and English.

LAWRENCE C. LEDUC ***Member***
Mr. Leduc came to the Hearings Board from the Residential Tenancy Commission. On that Commission, Mr. Leduc served in several capacities, including that of Information Officer, Mediation Officer, Initial level and Appeal Commissioner and a Managing Appeal Commissioner. Mr. Leduc had followed courses at the University of Ottawa, and he is bilingual.

DONNA J. MCGAVIN ***Member***
Ms McGavin brings experience in real estate sales and marketing. An active individual in volunteer work, she attended university level courses in Vancouver, Washington, Oslo, Tel Aviv and Québec City.

JACQUES J. MÉNARD ***Member***
Mr. Ménard comes to the Hearings Board from the Residential Tenancy Commission. On that Commission, Mr. Ménard was Commissioner and Appeal Commissioner. His prior experiences include: Review Officer, Landlord and Tenant Advisory Bureau of Ottawa-Carlton. Mr. Ménard is highly skilled in the application of micro-computer technology. A lawyer with an L.L.B. from the University of Windsor and a B.A. from Laurentian University, Mr. Ménard is bilingual.

PAUL E. MILBOURN ***Member***
Mr. Milbourn came to the Hearings Board from the Residential Tenancy Commission, where he was a part-time Commissioner since July, 1986. A former legal counsel with the Canadian Broadcasting Corporation, Mr. Milbourn was a research analyst and program manager for the Institute of Urban Affairs and research at Howard University, Washington, D.C.. In addition, he was a lawyer with an L.L.M. degree from University of Pennsylvania, and L.L.B. from McGill University. Finally, Mr. Milbourn has an M.A. in Economics from Howard University.

RONALD OSWALD ***Member***
Mr. Oswald is the immediate past president of Canadian Cattlemen's Association. Mr. Oswald has served as a Councillor for the Township of Elderslie and a member of the Chelsey and District Hospital Board.

STYLI G. PAPPAS ***Member***
Mr. Pappas brings a long-held experience in the private sector including real estate, to the Hearings Board. He has also been very active in community-based organizations.

DONALD PATTERSON ***Member***
Mr. Patterson served as a Member of the Legislature for Essex South from 1963 to 1975. He was a general manager of his family retail dry goods business and a member of the loans advisory board of the National Victoria and Grey Trust Company.

E. JACK POLLOCK ***Member***
Mr. Pollock came to the Hearings Board from the Residential Tenancy Commission. On that Commission, Mr. Pollock served as Managing Appeal Commissioner and Member of Board of Commissioners since 1979. Previously, he spent a number of years with the program under the *Residential Premises Rent Review Act*. Mr. Pollock is a former President of an engineering firm and General Manager of Canadian General Electric, Consumer Electronics Department. He has a B.A. degree in Business Administration.

F. DONALD ROSEBRUGH ***Member***
Mr. Rosebrugh is a former President of Allied Machinery & Supply Ltd., President of Dover Corporation (Canada) Ltd. He has a strong background in sales, marketing and management. Mr. Rosebrugh has served as well as Chairman and Director of several corporations. He attended University of Toronto in engineering.

E. A. SEABORN ***Member***
Mr. Seaborn is a former member of the Ontario Municipal Board where he served for twelve years. He was also a part-time member of the Workers' Compensation Appeals Tribunal. Mr. Seaborn has a strong background in advertising and public relations. He spent twenty years with the well-known company, Vickers & Benson.

JAMES L.H. SPRAGUE ***Member***
Mr. Sprague was appointed to the Hearings Board from the Residential Tenancy Commission where he was employed as Appeal Commissioner and Commissioner. Mr. Sprague holds an L.L.B. from Osgoode Hall Law School and a B.A. with distinction from Carlton University. He has some private sector experience practising law, as well.

NINA G. STANWICK ***Member***
Mrs. Stanwick was also appointed to the Hearings Board from the Residential Tenancy Commission. A graduate from Osgoode Hall Law School in 1980, Mrs. Stanwick has worked with the Commission since January 1, 1984. Her previous experience includes teaching of mathematics.

DOROTHY THOMAS ***Member***
Ms Thomas is a renowned journalist and, a well-known Alderman for the City of Toronto. Her long-standing involvement with housing issues goes back to being a Vice-president of Cityhome Corporation. Ms. Thomas has a B.A. degree in Philosophy from the University of Toronto.

MARGARET J. WEIR ***Member***
Ms Weir brings to the Hearings Board strong experience in real estate sales and the development of community-based organizations. She has a B.A. degree in English and Philosophy from the University of Western Ontario.

DR. RATNA RAY ***Chairman***

Dr. Ray was appointed in September 1986 as Chief Tenancy Commissioner and Chairman of the Board of Commissioners of the Residential Tenancy Commission. On March 16, 1987, she was appointed to the Rent Review Hearings Board as its Chairman and Chief Executive Officer.

Prior to being involved with the rent review program, Dr. Ray served in the private sector and the Federal Government in senior policy-making and managing roles—all dealing with national public policy issues. These included monitoring and evaluating bilingual services by Federal institutions (with Canada's First Commissioner of Official Languages); organizing and managing a national enquiry into Canada's Constitutional distribution of powers (as Executive Secretary of the Pepin-Roberts National Unity Commission); developing and recommending changes in labour-market policies and labour legislation to ensure equal pay for work of equal value, parental leave, reduction of harassment in the workplace; to improve benefits for part-time workers (as Executive Director of federal Women's Bureau); and, people-sensitive introduction of computer-based electronic technology in the workplace (as initiator of Canada's first national conference on technology and work environment, and member of Labour Canada's Task Force on Micro-Electronics and Employment).

Dr. Ray is bilingual. She holds a Ph.D. from the University of Ottawa and has made contributions to several international organizations including the International Labour Office and the Organization for Economic Co-Operation and Development.

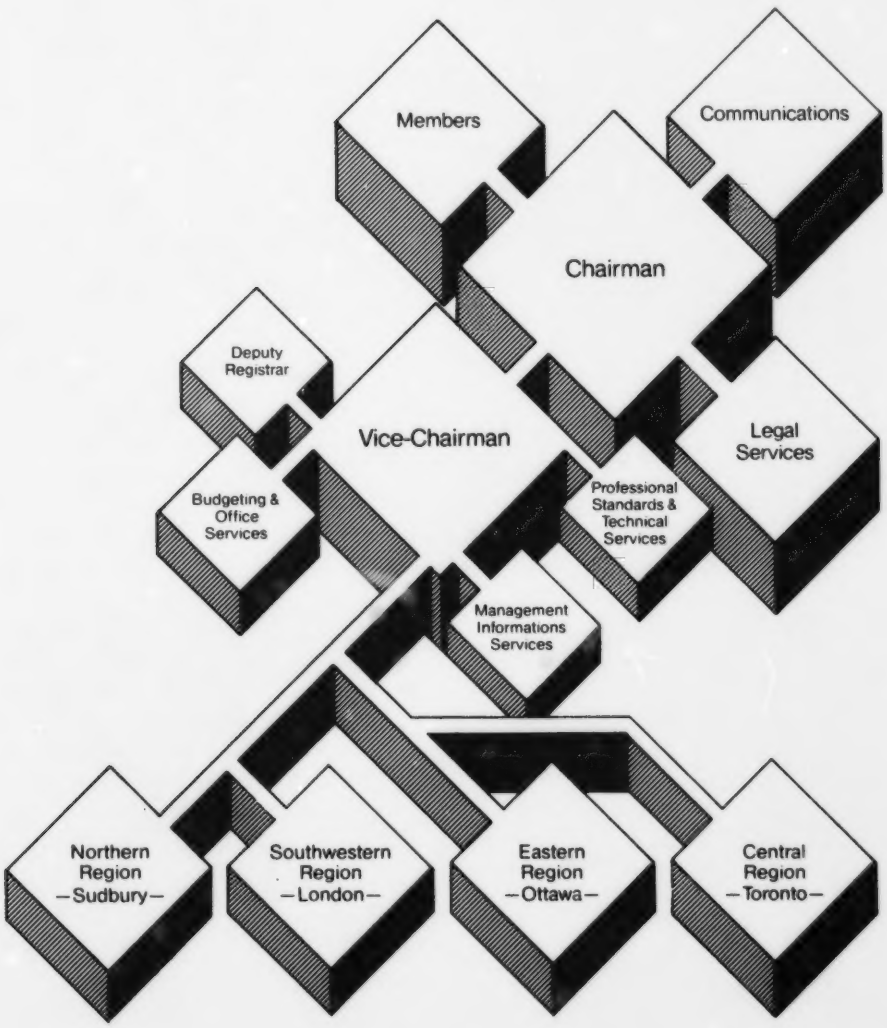
IV

The Board's Organization and Functions

Organization

The Hearings Board is structured so that the adjudicative arm is supported by the administrative arm. While the Members of the Hearings Board are appointed through Orders-in-Council, the administrative support is provided by public servants, with the Board's Vice-Chairman being a public servant as required by the ***Residential Rent Regulation Act, 1986.***

The following diagram provides in a capsule, the inter-related functions performed by the field offices with the policy guidance and advice from the Head Office.



Functions

As the name suggests, the *raison d'être* of the Rent Review Hearings Board, is its *hearings*: appeals heard and decided by Board Members. This is *the* service the Hearings Board is expected to deliver in an expeditious manner to the parties appealing the Minister's rent review orders to the Hearings Board.

While the Members of the Hearings Board are on the front line conducting public hearings and adjudicating points in dispute, the Members' efforts are dependent on the assistance of various supporting services. These support services are provided by the skilled, knowledgeable, and talented staff in different responsibility centres. They are employed under the Public Service Act. The essential functions of these services are outlined here.

REGIONAL OFFICES: SUDBURY, LONDON, TORONTO, OTTAWA

The Hearings Board's four Regional offices are located at, Sudbury, London, Ottawa, and Toronto. The areas served by these offices are indicated on the map.

Each regional office has a certain number of Members, as well as analytical and administrative staff, facilitated by a Regional Manager. Members of the public enquiring about a pending appeal file or a hearing call these offices. Parties review the appeal files prior to hearing, if they wish to do so, in the Regional Offices. In addition, the Regional offices serve the public with information related to filing, processing, and status of appeals with the Rent Review Hearings Board.

HEAD OFFICE

The Head Office located at Toronto serves primarily policy and advisory functions, with one exception: hearings are scheduled by the office of the Deputy Registrar in the head office in collaboration with the four regional offices. The *Residential Rent Regulation Act, 1986*, requires the Chairman to assign Members to the hearings for the Board. At least during the developmental stage of the Board, it is critical that the scheduling of hearings, inexorably linked with assignment of Members, is co-ordinated by one strategically placed centre, with a complete overview of the hearings being held across the Province of Ontario.

The advisory functions include:

a) Professional Standards and Technical Services

- A small team of highly skilled and knowledgeable individuals assist in the training of Members and staff of the Hearings Board.
- Assist in the development of technical policies and operating procedures aimed at the expeditious delivery of the appeal hearing process;
- Maintain an Information Resource Centre in the Head office and the Regional offices for the use of Members, staff, tenants and landlords, and interested members of the public.

b) Legal Services

The effective and expeditious performance of the Hearings Board must depend on the accurate analysis from the Technical Services and reliable advice from the Legal Services. The two services must work hand-in-hand.

An experienced and enthusiastic legal team seconded from the Attorney General's office:

- Provides legal support and advice to the Members of the Hearings Board in their training and the conduct of their adjudicative duties, to ensure that they comply with the Act and Regulations, and assists the Board with its development of guidelines and policies that affect both procedural and substantive matters.
- Responds to public enquiries of a legal nature concerning the proceedings of the Hearings Board.

c) Communications

- As an agency of the Ministry of Housing, the Hearings Board is able to rely on all auxiliary services in this area from the Ministry. The Board has plans for a small team of two people devoted to informing and educating the parties about the appeal process. As of the time of reporting, the Board had engaged only one individual. This Communications Co-ordinator acts as the contact point for enquiries from the news media, tenants and landlords and the general public. This office also develops and implements an overall information program in collaboration with all Regional Offices. This program includes brochures and booklets, video tapes, and meetings with tenants, landlords and interested members of the public in different communities.

d) Budgeting, Office Services and Management Information Services

All boards and agencies must come to terms with the rules and regulations attached to budgeting, spending, maintaining actual expenditures, and monitoring, with numbers, what progress is being made. The Hearings Board is fortunate to have a very committed and vigilant team. This team helps to:

- Formulate annual budget estimates and prepare financial reports, and monitor daily operating expenditures of the Hearings Board so as to enable the Members and staff to comply with government policies and directives.
- Collect statistical data and prepare reports primarily related to appeals received and processed by the Hearings Board.

V

Laying a Strong Foundation

At the close of the fiscal year 1987-1988 the number of appeals before the Rent Review Hearings Board stood at 167: 96 by tenants, and 69 by landlords. The anticipated level of caseflow did not materialize since fewer than expected appeals were received.

This period of anticipation provided the Hearings Board with an opportunity for extensive training of Members and staff, to set up the basic services, and to lay the foundation for procedures and guidelines that would be required in the ensuing years.

Participatory Program Development

The Act does not impose a board of directors on the Hearings Board. Rather, it makes the Chairman, as its Chief Executive Officer, responsible and accountable for all operations of the Board.

Charged with this legislative obligation, and in order to enrich the Board with the diversity of skills, talents, and experiences brought by all colleagues, Members as well as administrative and analytical staff, several advisory committees were created. Both Members and staff took part on these committees on a rotational basis. This participatory process would bring about a broad-based consensus on programs and policies of the Hearings Board.

It is the Chairman's conviction that an adjudicative body cannot function effectively, unless civil servants, providing support and continuity in the administrative domain, are brought into the process of policy and program development as full-fledged participants.

The sharing and blending of experiences from the previous rent review program, and the vigour of fresh ideas and viewpoints will strengthen this relationship -- which, by necessity, is interdependent.

Expeditious Methods

The Act requires the Hearings Board to adopt the most expeditious methods for determining the outcome of appeals. Members of the Board have adopted a set of objectives that emphasize expeditious disposition of appeals but without sacrificing either the rule of natural justice, or the rights of the parties.

In addition, the Hearings Board has invested in computer technology to assist both Members and staff in meeting their responsibilities as efficiently as possible.

Public Education

As the parties' ready access to, and understanding of the appeal process is critical to the satisfactory disposition of their cases, the Hearings Board undertook a series of regional meetings with tenants, landlords and other concerned persons, explaining the Board's procedures and seeking their views and suggestions for making improvements in the Board's services to its customers.

Training

The newcomers to the Rent Review Hearings Board were trained by several Members including the Vice-Chairman and the Senior Legal Counsel, all of whom have proven track records in the former rent review program. For general adjudicative skills, the Hearings Board drew unabashedly on judges, and seasoned Members of veteran boards and agencies. Members of the Ontario Energy Board, the Ontario Municipal Board, the Workers' Compensation Appeals Tribunal, the Ontario Labour Relations Board, the Immigration Appeals Board, and the Supreme Court of Ontario shared their time and experience generously with our Board.

Information-Resource Centre

One of the Board's objectives is to assist the parties and the public in better understanding the appeal process. The Hearings Board has established an Information-Resource Centre accessible to the public. In a manner consistent with the Freedom of Information and Protection of Privacy Act, 1987, all Orders and Reasons of the Board, and relevant materials such as substantive and procedural guidelines are readily available to the public.

Linguistic Abilities

From the outset, the Hearings Board found itself uniquely placed, and able to provide its services in English and French. Several of its Members and staff are fluently bilingual. Concurrently, the composition of Board Members and staff should enable it to be on the leading edge of serving the public in many other languages.

Building the Floor

The enabling legislation has several unique aspects which have challenged the Hearings Board and kept the first year exceptionally lively. Here are some examples:

Jurisdiction

As one of its first tasks, the Hearings Board had to resolve the question: what is the nature of a hearing before the Board? The answer would shape the direction and reach of the Board's procedures.

The Act empowers the Hearings Board with authority and procedures appropriate to a court proceeding by way of original jurisdiction. The Board's hearings are the first public hearing in the current rent review process, and, in most cases, the burden of proof remains with the original applicant.

The Board had to adopt procedures which would deal appropriately with issues not raised by the parties, but nevertheless important for the merits and justice of the case at hand. At the same time, the Board continued to develop procedures that would comply with the requirement to proceed expeditiously.

Issues on Appeal

The Hearings Board has the discretionary power to broaden the issues on appeal, and the corresponding power to allow the limiting of the issues, if all parties agree in writing.

This has created an intriguing situation both for Board Members and the parties appearing before them. The most common query faced by the Board Members from the parties is: why do I have to deal with all of the issues again? In response, the Board resolved that issues had to be considered as a result of the nature of its jurisdiction. But at the same time, the Board accepted that, ultimately, the issues addressed on an appeal depend on the facts and circumstances of each particular case as well as the participants in the process.

Pre-Hearing Conference

Pre-hearing conferences may either be requested by a party or the Hearings Board may, on its own initiative, decide to hold a pre-hearing conference.

In this first year, the Board has applied two critical tests prior to deciding to hold a pre-hearing conference: (1) would holding a pre-hearing conference help expedite the process? and (2) would the quality of the hearing be better?

Co-operation

Throughout the year, the Hearings Board received full co-operation and support from the Rent Review Services Branch. At the same time, the Hearings Board was ever mindful of the fact that as a quasi-judicial tribunal, it was important to maintain both a perceived and real independence from the Ministry of Housing. Therefore, the Rent Review Services Branch and the Hearings Board agreed to co-operate as required for service to the parties, but otherwise to maintain the distance necessary to preserve the integrity of the process.

VI

Case Flow Performance

As mentioned earlier, a total of 167 appeals were filed with the Hearings Board in the first fiscal year. Two major categories of cases are brought to the Hearings Board under the Act. These are:

Whole Building Review - Section 74

The Hearings Board received 69 appeals from landlords for whole building review involving 2,889 rental units. Four whole building review appeals were held involving 597 rental units; 3 dealt with procedural matters centering on extension of time.

Rent Rebate - Section 95

A total of 96 tenant rent rebate appeals were filed with the Hearings Board during the reporting year. Twenty-two rent rebate appeals were completed, 14 affirmed the Minister's Order, 5 appeals had rent rebate increased from the initial level, and 3 appeals had decreases from the initial level.

The average dollar rebate for all appeals was $1,004.92 which compares to the initial level average dollar rebate for the administrative reviews appealed of $1,127.29.

Two other appeals were received during the fiscal year 1987-1988, one Section 89 appeal for pre-determination of capital expenditure, and another Section 13(3) appeal on a motion to determine certain matters.

Public Inquiries

Approximately 956 inquiries were received during the year, nearly three times as many tenants as landlords called the Hearings Board for information and assistance.

VII

Board's Publications & Reference Material

The Rent Review Hearings Board published the following:

Pamphlets:

- *Appealing a Rent Review Decision*
- *Appealing a Rent Review Decision - 20 Questions and More...*

Reference Material:

- *A Summary Guide to Residential Rent Regulation Act, 1986, and Statutory Powers Procedure Act*
- *A Guide to Conduct of Hearing - Appealing a Rent Review Decision*
- *Appealing a Rent Review Decision* - Slide presentation taped on video

All of the Hearings Board's publication are available in English and French, and may be obtained by calling, writing, or visiting the Hearings Board's offices.

VIII

Budget and Expenditure

The 1987-1988 approved budget of the Rent Review Hearings Board was $6.8 million.

Actual expenditure for the fiscal year 1987-1988 was $4.2 million, or 37.6% below the approved budget. A breakdown of budgeted and actual expenditure is provided in the table below:

Expenditure	Printed Estimates	Actual Expenditure
Salaries	$3,651,800	$2,204,746
Benefits	574,100	253,551
Transportation and Communications	368,000	317,272
Services	1,512,900	671,485
Supplies & Equipment	697,000	796,454
TOTAL	**$6,803,800**	**$4,243,508**

Actual expenditure was lower than budgeted mainly as a result of delayed appointment of Board Members and staff due to slower than anticipated receipt of appeals.

Table 1. Rent Rebate (s.95) Appeal Results
Cases With Rebate At The Initial Level (Up To March 31, 1988)

Region	# Of Appeals	# Of Units	# Of Appeals With No Change	Appeals With Rebate Increase		Appeals With Rebate Decrease		Average $ Rebate For All Appeals	
				# Of Units	Average $ Increase	# Of Units	Average $ Decrease	Initial Level	Appeal Level
Northern	3	3	2	0	$0.00	1	($1,538.70)	$961.69	$448.78
Southwestern	5	5	2	2	$23.47	1	($774.78)	$1,186.61	$1,041.05
Central	4	4	3	0	$0.00	1	($636.72)	$1,420.09	$1,260.91
Eastern	10	10	7	3	$70.38	0	$0.00	$1,030.19	$1,051.31
Province	**22**	**22**	**14**	**5**	**$51.62**	**3**	**($983.41)**	**$1,127.29**	**$1,004.92**

Table 2. Public Inquiries
For Fiscal Year Ending: March 31, 1988

Regional Office	Total Inquiries	No. of Inquiries By Method			No. of Inquiries By Source			Subject of Inquiry			
		Visit	Phone	Mail	Landlord	Tenant	Other	Status of Appeal	Appeal Process Under R.R.R.A.	Other Info R.R.R.A.	Other Inquiries
Northern	146	12	134	0	22	38	86	8	10	18	114
Southwestern	325	9	315	1	19	23	283	8	8	29	282
Central	261	15	246	0	47	181	33	14	44	141	38
Eastern	224	22	200	2	45	95	84	22	73	52	95
Provincial Total	**956**	**58**	**895**	**3**	**133**	**337**	**486**	**52**	**135**	**240**	**529**

Table 3. Inquiries
Fiscal Year 1987/88

Region	Number of Inquiries	Percent Distribution
Northern	146	15%
Southwestern	325	34%
Central	261	27%
Eastern	224	24%
Province	**956**	**100%**

Table 3a. Source of Inquiries

Region	Tenant		Landlord		Other	
	#	%	#	%	#	%
Northern	38	26%	22	15%	86	59%
Southwestern	23	7%	19	6%	283	87%
Central	181	70%	47	18%	33	13%
Eastern	95	42%	45	20%	84	38%
Province	**337**	**35%**	**133**	**14%**	**486**	**51%**

Table 3b. Subject of Inquiries

Region	Status of Appeal		Apeal Process Under R.R.R.A.		Other Info R.R.R.A.		Other Inquiries	
	#	%	#	%	#	%	#	%
Northern	8	5%	10	7%	18	12%	114	76%
Southwestern	8	2%	8	2%	29	9%	282	86%
Central	14	6%	44	19%	141	59%	38	16%
Eastern	22	9%	73	30%	52	21%	95	39%
Province	**52**	**5%**	**135**	**14%**	**240**	**25%**	**529**	**55%**

Table 4. Statistical Summary

Caseflow	
1. Whole Building Review	
a) Appeals Received	69
b) Rental Units Involved	2889
c) Appeals Completed	4
d) Rental Units Involved	597
2. Rent Rebate	
a) Appeals Received	96
b) Rental Units Involved	96
c) Appeals Completed	22
3. Other	
a) Appeals Received	2
b) Rental Units Involved	286
4. Total Appeals	
a) Appeals Received	167
b) Rental Units Involved	3271
c) Appeals Completed	26
d) Rental Units Involved	619
5. Inquiries Received	956
6. Appeal Rate Calculation	
a) Administrative Reviews (initial level as of Feb. 29/88)	808
b) Appeals Application (as of March 31/88)	167
c) Appeal Rate	20%
7. Orders Issued by March 31/88	12
8. Orders Under Preparation	14

Time Line for Service	
Average days from application received to issue of order for:	
a) Whole Building Review Appeals	114
b) Rent Rebate	112
Average days to issue an order	33

Rent Review Results	
1. Average rent rebate granted by Hearings Board ($)	1004.92

Resources	
1. Expenditures ($000 thousands)	4259
2. Number of Board Members	24
3. Number of staff in Regions	43
4. Number of staff in Head Office	30

1987-1988
Rapport Annuel

Rent Review Hearings Board

Commission de révision des loyers

Region du Nord
30, rue Cedar, 8e étage
Sudbury (Ontario)
P3E 1A4
(705) 673-5055

Region du Sud-Ouest
150, avenue Dufferin
2e étage
London (Ontario)
N6A 5N6
(519) 679-7226

Region de l'Est
255, rue Albert
4e étage
Ottawa (Ontario)
K1P 6A9
(613) 563-7096

Région du Centre
2190B, rue Yonge
6e étage
Toronto (Ontario)
M4S 2B8
(416) 963-2831

Bureau principal
77, rue Bloor ouest
10e étage
Toronto (Ontario)
M5S 1M2
(416) 963-2742 ou 963-1914

Rapport annuel

1987-1988
Commission de révision des loyers

Région du Nord
50, rue Cedar, 8e étage
Sudbury (Ontario)
P3E 1A4
(705) 673-5055

Région du Sud-Ouest
150, avenue Dufferin
2e étage
London (Ontario)
N6A 5N6
(519) 679-7226

Région de l'Est
255, rue Albert
4e étage
Ottawa (Ontario)
K1P 6A9
(613) 563-7096

Région du Centre
2190B, rue Yonge
6e étage
Toronto (Ontario)
M4S 2B8
(416) 963-2831

Bureau principal
77, rue Bloor ouest
10e étage
Toronto (Ontario)
M5S 1M2
(416) 963-2742 ou 963-1914

Rapport annuel

1987-1988
Commission de révision des loyers

ISSN 0843-5073

Ontario

Office of the Chairman

Bureau de la présidente

Rent Review Hearings Board / Commission de révision des loyers

10th floor
77 Bloor Street West
Toronto, Ontario
M5S 1M2
(416) 963-1914

10e étage
77 rue Bloor, ouest
Toronto (Ontario)
M5S 1M2
(416) 963-1914

L'honorable Chaviva Hosek
Ministre du Logement
777, rue Bay, 10e étage
Toronto (Ontario)
M5G 2E5

Madame la Ministre,

J'ai le plaisir de vous présenter, conformément au paragraphe 51(1) de la *Loi de 1986 sur la réglementation des loyers d'habitation*, le premier rapport annuel de la Commission de révision des loyers, qui fait état des activités de la Commission pour l'exercice financier 1987-1988.

Veuillez agréer, Madame la Ministre, l'assurance de mes sentiments distingués.

La présidente,

Ratna Ray

Ratna Ray, Ph. D.

Table des matières

Lettre de présentation

Observation de la présidente sur la première année

I. Introduction

II. Origine de la Commission

III. Membres de la Commission

IV. Structure et rôle de la Commission

V. Pose des fondations et consolidation des assises

VI. Charge de travail de la Commission

VII. Publications et matériel de référence de la Commission

VIII. Budget et dépenses

IX. Statistiques

Observations de la présidente

Rétrospective et projets d'avenir

Le fait d'être la première personne à occuper le poste de président de la Commission de révision des loyers a eu ses avantages. Entre autres, j'ai eu la possibilité de donner une nouvelle orientation et un nouveau contenu au programme de la Commission, celle de réunir les personnes appropriées pour satisfaire aux besoins exigeants de cette nouvelle commission et enfin celle de mettre en place les solides fondations sur lesquelles la Commission doit reposer.

Les possibilités d'innover ont abondé, de même que les défis. La Commission a vu le jour dans un milieu qui exigeait désespérément un traitement rapide des appels. Parallèlement, la Commission a dû réconcilier deux types d'intérêts, d'abord celui des locateurs et des locataires en rendant des décisions promptes et claires et, deuxièmement, celui de concilier la rapidité avec les exigences de la justice naturelle. A cette fin, elle a dû faire preuve de finesse mais aussi de détermination. Le souvenir du programme antérieur de révision des loyers de l'Ontario étant encore frais, la Commission ne pouvait totalement se dissocier de ce programme. Même si une toute nouvelle approche avait été possible, il aurait été insensé de faire fi de la sagesse acquise grâce à l'expérience du passé ou de gaspiller un précieux temps et une énergie considérable à réinventer la roue.

Étant novice dans le domaine de la révision des loyers, j'ai dû, en tant que présidente, me familiariser rapidement aux usages du passé, répondre aux exigences du présent et celles de l'avenir, ou inconsciemment s'enliser.

Considérant cette perspective peu souhaitable, je me suis donné des objectifs pour la Commission. D'ici l'expiration de mon mandat devrait être en place un processus qui permette d'obtenir les résultats suivants:

- traiter les appels et donner les ordres rapidement;

- communiquer par écrit les ordres et les motifs à l'appui de ceux-ci en termes simples et clairs;
- élaborer des directives et des marches à suivre après consultation des locataires, locateurs et autres personnes ayant recours aux services de la Commission;
- rendre accessible des renseignements sur la Commission par écrit ou sous une autre forme dans tout l'Ontario;
- former et équiper adéquatement le personnel des bureaux régionaux de la Commission pour qu'il puisse satisfaire efficacement aux besoins des parties intéressées et du public;
- atteindre les objectifs prévus aux termes de la Loi de 1986 sur les services en français longtemps avant son entrée en vigueur de même qu'être à la fine pointe de la prestation de services dans d'autres langues que l'anglais et le français.

Avant tout, la Commission doit tirer parti de deux atouts: d'une part, l'expérience du passé en révision des loyers et, d'autre part, les idées neuves et le dynamisme engendrés par l'enthousiasme que suscite le nouveau programme.

Quant à savoir si tous ces objectifs personnels pourront être atteints dans le cadre de mon mandat, seul l'avenir le dira. J'entends déployer, dans l'exercice de mes fonctions, le zèle, l'énergie et l'effort nécessaires pour garantir la fiabilité de la Commission et son respect de la devise selon laquelle qui veut la rapidité du service pense d'abord et avant tout aux intérêts du client.

La présidente,

Ratna Ray.

Ratna Ray, Ph. D.

I

Introduction

Ce rapport annuel est le premier que prépare la Commission de révision des loyers. La période visée par le rapport couvre l'exercice financier allant du 1er avril 1987 au 31 mars 1988.

Ce rapport fait état de l'origine de la Commission, qui a été créée en vertu de la Loi de 1986 sur la réglementation des loyers d'habitation, et fournit des renseignements sur les services qu'elle offre et sur sa structure. On trouvera également dans ce rapport un résumé statistique des appels entendus par la Commission au cours de l'exercice ainsi que des tableaux statistiques détaillés de ses différentes activités.

II

Origine de la Commission

En décembre 1986, l'Assemblée législative de l'Ontario a adopté la Loi de 1986 sur la réglementation des loyers d'habitation autorisant la création de la Commission de révision des loyers.

La Commission de révision des loyers est un tribunal quasi judiciaire auprès duquel les locataires ou locateurs directement concernés par une décision du ministre du Logement, en vertu de la Loi, qu'ils jugent inacceptable peuvent interjeter appel. Il peut s'agir de la détermination du loyer, d'un désaccord quant au loyer, de remboursements de loyer, et de normes d'entretien.

La Commission doit assurer la tenue d'audiences équitables et prendre des mesures expéditives pour en arriver à une décision en jugeant selon le fond du droit de chaque cas. A moins que les parties (locataires ou locateurs) ne demandent un jury de trois membres, les appels sont entendus et les décisions rendues par un seul membre. A la suite de l'audience, la Commission peut confirmer ou modifier l'arrêté du ministre, ou y substituer son propre ordre.

Le processus d'appel de la Commission, y compris l'audience publique, est assujetti à la Loi sur l'exercice des compétences légales. Les conférences préparatoires à l'audience font exception à cette règle.

Au 31 mars 1988, vingt-quatre (24) membres, y compris le vice-président et la présidente, ont été nommés pour servir le public de la Commission par l'entremise de ses quatre régions.

III

Membres de la Commission de révision des loyers

Les membres nommés ont été choisis dans divers milieux afin de réunir une gamme de compétences aussi complète que possible et de représenter le pluralisme de la société ontarienne. Ils ont été sélectionnés pour favoriser une approche multidisciplinaire à la résolution de problèmes et tirer avantage de la riche expérience que plusieurs ont acquise dans le cadre du programme antérieur de révision des loyers.

ROBERT S. BENTLEY - *Membre*
M. Bentley était auparavant membre de la Commission de location résidentielle où il a occupé les postes d'agent de révision des loyers, de commissaire de première instance, de commissaire d'appel et de commissaire d'appel principal. Il compte aussi à son actif l'expérience acquise comme maire de Barrie et comme conseiller en finances, en assurances et en direction des affaires. Il a étudié à l'université et a été nommé "Fellow" par l'Institut d'assurance du Canada.

ROGER E. BOIRE - *Membre*
M. Boire a fait carrière dans les domaines des ventes et des finances au sein de diverses sociétés. Titulaire d'un baccalauréat en commerce de l'université Sir George Williams (aujourd'hui Concordia) avec majeure en comptabilité, M. Boire possède de bonnes connaissances en gestion. Il a joué un rôle actif dans son milieu surtout au sein du mouvement de logement coopératif auquel il s'est dévoué pendant 18 ans. Il parle l'anglais et le français.

PARDUMAN P. CHADHA - *Vice-président*
M. Chadha était auparavant membre de la Commission de location résidentielle où il a occupé les postes d'analyste principal des coûts, de superviseur principal chargé du groupe de soutien technique, de gestionnaire des services techniques et enfin d'agent en chef des finances et de la planification. Auparavant, il avait été chef adjoint des affaires financières, agent en chef du budget, contrôleur et directeur adjoint (finances) pour divers organismes du secteur public.

M. Chadha est titulaire d'un baccalauréat en commerce, d'une maîtrise en commerce et d'une maîtrise en administration de l'université Western Ontario; il a aussi le titre professionnel de comptable en management accrédité (C.M.A.).

WILLIAM DAVIS - *Membre*
M. Davis a été député de 1985 à 1987. Pasteur de l'Église anglicane, M. Davis fut membre et président du conseil scolaire public de Scarborough de 1976 à 1985.

MIRIAM FREILICH - *Membre*
Mme Freilich a été acheteuse pour la compagnie Work Wear du Canada Ltée jusqu'en 1981. Elle était auparavant assistante-coordinatrice du directeur des régions de Weizman Institute of Science jusqu'en 1980.

NAOMI A. GOLDIE - *Membre*
Mme Goldie fera bénéficier la Commission de l'expérience qu'elle a acquise à titre de chef de cabinet de divers ministres du gouvernement de l'Ontario et de commissaire à la Commission de location résidentielle depuis juin 1985. Elle a suivi des cours à l'Ontario College of Art.

LINDA KAMERMAN - *Membre*
Mme Kamerman est commissaire à temps partiel de la Commission de location résidentielle depuis juillet 1986. Elle a occupé auparavant le poste de responsable de la production chez Richard DeBoo Publishers. Elle est titulaire d'un baccalauréat en droit et d'un baccalauréat ès arts de l'université de Calgary. Elle parle l'anglais, le français, le tchèque et l'allemand.

MORLEY C. KELLS - *Membre*
M. Kells a acquis son expérience professionnelle dans les secteurs privé et public. Il a occupé notamment les postes de ministre de l'Environnement de l'Ontario, député de la circonscription de Humber, conseiller et contrôleur à la Ville d'Etobicoke, directeur des comptes chez Maclaren Advertising Agency, président de Polsport Consultants et président de l'Institut de chimie du Canada. Il a aussi travaillé dans le domaine de la radiodiffusion et de la télédiffusion.

MAUREEN D. LACROIX - *Membre*
Mme Lacroix a été très active dans le domaine des politiques sociales en travaillant au sein de divers organismes communautaires. Elle est titulaire d'un baccalauréat en philosophie et en sciences religieuses, d'un diplôme en administration (nursing) et d'un diplôme d'infirmière. Elle parle le français et l'anglais.

LAWRENCE C. LEDUC - *Membre*
M. Leduc était auparavant à la Commission de location résidentielle où il a occupé plusieurs postes, dont ceux d'agent d'information, d'agent de médiation, de commissaire de première instance et de commissaire d'appel. Il a étudié à l'Université d'Ottawa et il est bilingue.

DONNA J. MCGAVIN - *Membre*
L'expérience de Mme McGavin se rapporte aux secteurs de l'immobilier et du marketing. Elle est aussi très active comme bénévole. Elle a suivi des cours universitaires à Vancouver, à Washington, à Oslo, à Tel Aviv et à Québec.

JACQUES J. MÉNARD - *Membre*
M. Ménard était auparavant à la Commission de location résidentielle où il a travaillé comme commissaire et commissaire d'appel. Il a aussi déjà occupé le poste d'agent de révision au Bureau de consultation des locataires et propriétaires de la municipalité d'Ottawa-Carleton. Il est en outre très versé dans les applications de la technologie des micro-ordinateurs. M. Ménard est bilingue et titulaire d'un baccalauréat en droit de l'université de Windsor et d'un baccalauréat ès arts de l'Université Laurentienne.

PAUL E. MILBOURN - *Membre*
M. Milbourn était auparavant à la Commission de location résidentielle où il était commissaire à temps partiel depuis juillet 1986. Anciennement conseiller juridique à la Société Radio-Canada, il a aussi été analyste de la recherche et directeur des programmes à l'Institute of Urban Affairs and Research de l'université Howard à Washington (D.C.). En outre, il est titulaire d'une maîtrise en droit de l'université de Pennsylvanie, d'un baccalauréat en droit de l'Université McGill et d'une maîtrise en économie de l'université Howard.

RONALD OSWALD - *Membre*
M. Oswald était auparavant président de l'Association canadienne des éleveurs de bétail. Conseiller pour le Canton d'Elderslie, M. Oswald a aussi été membre du conseil régional des hôpitaux de Chelsey.

STYLI G. PAPPAS - *Membre*
M. Pappas mettra à contribution à la Commission de révision des loyers sa longue expérience acquise dans le secteur privé, notamment en immobilier. Il a aussi joué un rôle très actif dans les organismes communautaires.

DONALD PATTERSON - *Membre*
M. Patterson était député du comté d'Essex Sud de 1963 à 1975. Il a été également dircteur général de l'entreprise familiale et membre du conseil consultatif de la compagnie de fiducie National Victoria et Grey.

E. JACK POLLOCK - *Membre*
M. Pollock était auparavant à la Commission de location résidentielle où il a occupé le poste de commissaire d'appel principal; il était membre de la Commission depuis 1979. Il a aussi précédemment consacré un certain nombre d'années au programme lorsque ce dernier relevait de la *Residential Premises Rent Review Act*. M. Pollock a été président d'une société de génie et directeur général du service des ventes d'appareils électroniques de la société Générale úlectrique du Canada. Il est titulaire d'un baccalauréat en administration des affaires.

F. DONALD ROSEBRUGH - *Membre*
M. Rosebrugh est ancien président de la société Allied Machinery & Supply Ltd. ainsi que de la Dover Corporation (Canada) Ltd. Il possède beaucoup d'expérience dans les domaines des ventes, du marketing et de la gestion. Il a aussi été président et directeur de plusieurs sociétés. Il a fait des études en génie à l'université de Toronto.

E. A. SEABORN - *Membre*
M. Seaborn est ancien membre de la Commission des affaires municipales de l'Ontario où il a travaillé pendant 12 ans. Il a aussi été membre à temps partiel du Tribunal d'appel des accidents du travail. Il possède beaucoup d'expérience en publicité et en relations publiques. Il a travaillé pendant 20 ans à la société bien connue, Vickers & Benson.

JAMES L.H. SPRAGUE - *Membre*
M. Sprague était auparavant membre de la Commission de location résidentielle où il aoccupé les postes de commissaire d'appel et de commissaire. Il est titulaire d'un baccalauréat en droit de l'Osgoode Hall Law School et d'un baccalauréat ès arts avec mention de l'université Carleton. Il a également pratiqué le droit dans le secteur privé.

NINA G. STANWICK - *Membre*
Mme Stanwick était aussi auparavant membre de la Commission de location résidentielle où elle travaillait depuis le 1er janvier 1984. Elle a obtenu un diplôme de l'Osgoode Hall Law School en 1980. Son expérience antérieure comprend l'enseignement des mathématiques.

DOROTHY THOMAS - *Membre*
Mme Thomas est une journaliste de renom et une conseillère municipale bien connue de la Ville de Toronto. Sa contribution au domaine du logement date de l'époque où elle était vice-présidente de la Cityhome Corporation. Elle est titulaire d'un baccalauréat en philosophie de l'université de Toronto.

MARGARET J. WEIR - *Membre*
Mme Weir apporte à la Commission de révision des loyers une solide expérience en immobilier et en développement organisationnel communautaire. Elle est titulaire d'un baccalauréat en anglais et en philosophie de l'université Western Ontario.

RATNA RAY - *Présidente*

Mme Ray a été nommée en septembre 1986 commissaire en chef et présidente du conseil de la Commission de location résidentielle. Le 16 mars 1987, elle a été désignée présidente et chef de la direction de la Commission de révision des loyers.

Avant de s'occuper du programme de la révision des loyers, Mme Ray avait occupé, tant dans le secteur privé qu'au sein du gouvernement fédéral, des postes importants dans les domaines de la gestion et de l'élaboration des politiques, ayant tous affaire avec des questions nationales. Elle était entre autres chargée de contrôler et d'évaluer les services bilingues offerts par les institutions fédérales (de concert avec le tout premier Commissaire des langues officielles); de coordonner et de mener une enquête nationale sur la répartition des pouvoirs constitutionnels au Canada (en qualité de secrétaire exécutif de la Commission Pépin-Robarts de l'unité canadienne); d'élaborer et de recommander des modifications aux politiques relatives aux marché du travail et aux lois se rapportant à la main-d'oeuvre (à titre de directrice générale du Bureau fédéral de la main-d'oeuvre féminine) en vue de garantir l'équité salariale, le congé parental, des avantages sociaux en faveur destravailleurs à temps partiel, une diminution du harcèlement au travail; et d'introduire une technologie électronique fondée sur l'informatique dans les milieux de travail qui tienne compte des utilisateurs (en tant qu'initiatrice de la première conférence nationale du Canada sur la technologie et le milieu de travail et en tant que membre du Groupe de travail sur la micro-électronique et l'emploi, formé par Travail Canada).

Mme Ray est bilingue. Elle est titulaire d'un doctorat de l'Université d'Ottawa et elle a contribué à plusieurs organisations internationales dont le Bureau international du Travail et l'Organisation de Coopération et de Développement Economiques.

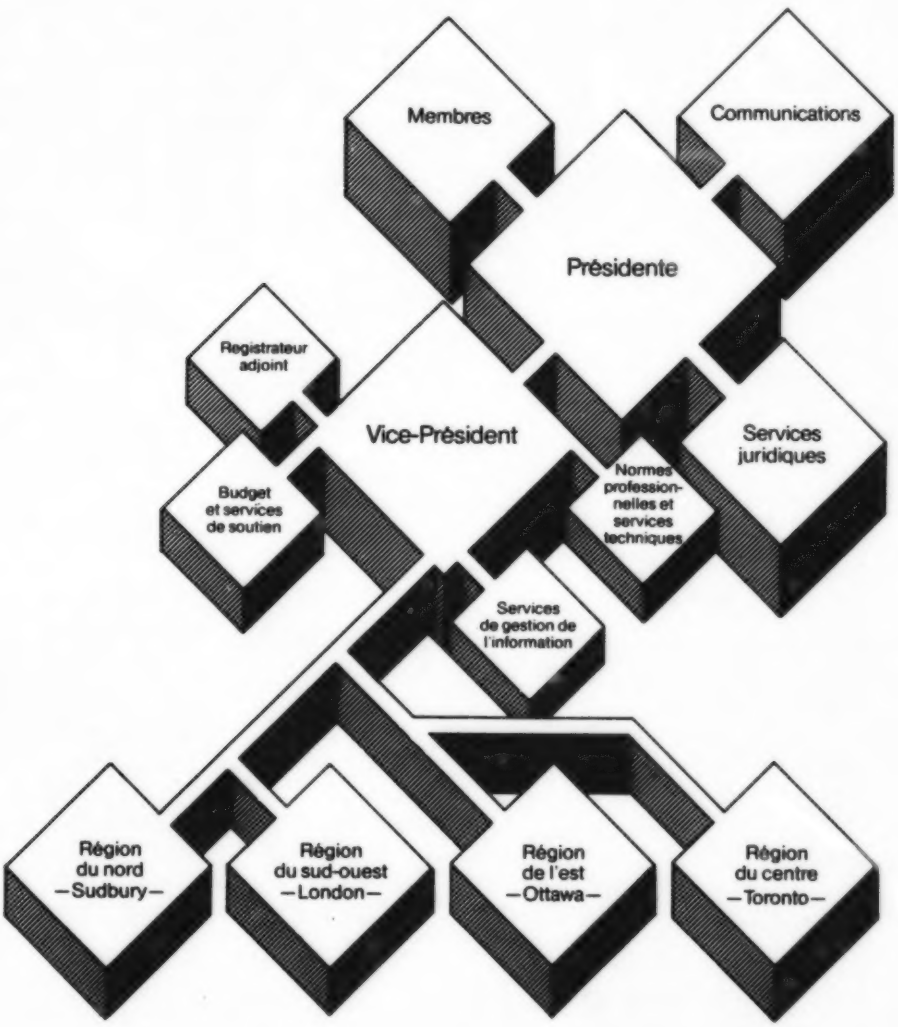
IV

Structure et rôle de la Commission

Structure de la Commission

La Commission a été structurée de manière que l'entité investie du pouvoir de décision soit appuyée par la section administrative. Les membres de la Commission sont nommés par décret, mais le soutien administratif est fourni par des fonctionnaires. En outre, tel que le stipule la *Loi de 1986 sur la réglementation des loyers d'habitation*, le vice-président doit être un fonctionnaire.

Le diagramme suivant donne un aperçu des fonctions interreliées que les bureaux régionaux accomplissent en se guidant sur la politique et les conseils du bureau principal.



Rôle de la Commission

La Commission de révision des loyers a comme raison d'être de tenir des audiences pour entendre les appels qui lui sont adressés et se prononcer sur ces derniers. C'est essentiellement ce service qu'elle doit rendre aux parties contestant devant elle un arrêté de révision des loyers pris par le Ministre.

Les membres de la Commission de révision des loyers occupent le devant de la scène, tenant des audiences publiques et tranchant les questions en litige, mais ce sont les employés des divers services qui, grâce à leurs compétences et talents multiples, assurent le soutien nécessaire à la concrétisation des efforts déployés par les membres. Les membres en question sont couverts par la *Loi sur la fonction publique de l'Ontario*. Les fonctions essentielles de ces services sont résumées ci-dessous.

BUREAUX RÉGIONAUX: SUDBURY, LONDON, TORONTO, OTTAWA

Les quatre bureaux régionaux de la Commission sont situés à Sudbury, London, Ottawa et Toronto. Les régions relevant de ces bureaux sont indiquées sur la carte.

Chaque bureau régional est doté d'un certain nombre de membres ainsi que d'employés chargés de l'analyse et de l'administration, y compris un directeur régional. Les personnes qui veulent obtenir des renseignements sur un dossier d'appel en instance ou une audience peuvent téléphoner à ces bureaux. Les parties concernées par un appel peuvent, si elles le désirent, consulter les dossiers appropriés au bureau régional. En outre, les bureaux régionaux donnent au public des renseignements sur la façon d'interjeter appel ainsi que sur le traitement et le règlement des appels auprès de la Commission de révision des loyers.

BUREAU PRINCIPAL

Essentiellement, les fonctions consultatives et celles qui concernent l'élaboration des politiques sont accomplies au bureau principal à Toronto, sauf la suivante: le calendrier des audiences est fixé par le bureau du registrateur adjoint (bureau principal) en collaboration avec les quatre bureaux régionaux. Aux termes de la Loi de 1986 sur la réglementation des loyers d'habitation, le président doit désigner les membres qui présideront les audiences. Au moins pendant le stade de développement de la Commission, il est crucial que le calendrier des audiences, étroitement lié à la désignation des membres, soit coordonné par un centre stratégiquement situé qui soit au courant de toutes les audiences qui ont lieu partout dans la province de l'Ontario.

Les fonctions consultatives comprennent:

a) Normes professionnelles et services techniques

- Une petite équipe formée d'experts aide à la formation des membres et autres employés de la Commission de révision des loyers;
- participe à l'élaboration des politiques sur les techniques et des méthodes de fonctionnement visant à accélérer la prestation des services d'appel;
- tient un centre de documentation et d'information au bureau principal et aux bureaux régionaux à l'intention des membres et autres employés de la Commission, des locataires et des locateurs, ainsi que du public en général.

b) Services juridiques

Pour s'acquitter de ses tâches efficacement et promptement, la Commission doit compter sur l'analyse précise que sont censés fournir ses Services techniques et sur les conseils judicieux de ses Services juridiques. Il importe donc que ces deux services travaillent en étroite collaboration.

Les Services juridiques constituent une équipe expérimentée et enthousiaste provenant du bureau du Procureur général. Ils ont les responsabilités suivantes:

- offrir de l'aide et des conseils juridiques aux membres de la Commission afin de les informer et de les éclairer dans leurs fonctions d'arbitrage pour s'assurer qu'ils se conforment à la Loi et aux règlements, et aider la Commission à élaborer les directives et les politiques qui touchent à la fois aux procédures et aux questions fondamentales;
- répondre aux demandes de renseignements de nature juridique venant de l'extérieur au sujet des affaires instruites par la Commission.

c) Communications

- En tant qu'organisme relevant du ministère du Logement, la Commission peut faire appel à tous les services auxiliaires dans ce domaine du ministère. La Commission veut se doter d'une petite équipe de deux personnes dont le rôle consiste à renseigner les parties sur le processus d'appel. Au moment de la publication du présent rapport, une seule de ces personnes a été engagée par la Commission, soit la coordonnatrice des communications. Elle agit en tant que personne-ressource et répond aux questions des médias, des locataires, des locateurs et du grand public.

  Ce service est également chargé, en collaboration avec les bureaux régionaux, de l'élaboration et de la mise en oeuvre d'un programme global d'information. Ce programme comprend la préparation de brochures, de dépliants et de vidéo-cassettes, ainsi que la tenue de réunions avec les locataires, les locateurs et le public intéressé dans diverses collectivités.

d) Services d'établissement du budget, de soutien et de gestion de l'information

Tous les organismes et commissions du gouvernement doivent respecter les règles et règlements régissant l'établissement d'un budget, l'affectation des dépenses, la comptabilisation des dépenses réelles et le contrôle des progrès accomplis, chiffres à l'appui. La Commission de révision des loyers a la chance de pouvoir s'appuyer sur un groupe très dévoué et vigilant en ce domaine. Ce groupe l'aide à:

- établir les budgets annuels, préparer les rapports financiers et noter les dépenses de fonctionnement quotidiennes de la Commission afin de permettre aux membres et autres employés de se conformer aux politiques et aux directives du gouvernement;
- recueillir des données statistiques et préparer des rapports concernant surtout les appels déposés et les appels entendus par la Commission.

V

Pose des fondations

Introduction

A la clôture de l'exercice financier 1987-1988, le nombre des appels interjetés auprès de la Commission de révision des loyers s'élevait à 167: 96 par des locataires et 69 par des locateurs. Le taux prévu de cas à traiter n'a pas été atteint en raison de la lenteur inattendue avec laquelle les appels se sont matérialisés.

Cette période d'attente a permis à la Commission de donner une formation approfondie à ses membres et autres employés pour la mise sur pied des services de base et de jeter les fondations nécessaires à l'élaboration des marches à suivre et directives qui seront requises au cours des années à venir.

Élaboration du programme de participation

En vertu de la Loi, la Commission n'est pas tenue d'avoir un conseil d'administration. Plus précisément, elle désigne son président, en tant que chef de la direction responsable de toutes les activités de la Commission.

Compte tenu de cette obligation prescrite par la Loi et en vue de tirer parti des multiples compétences, talents et expériences de tous ses collaborateurs, qu'il s'agisse des membres ou du personnel chargé de l'analyse et de l'administration, la Commission a constitué plusieurs comités consultatifs. Les personnes en question prennent part à tour de rôle aux réunions de ces comités. Cette participation devrait engendrer un vaste appui aux programmes et politiques de la Commission ainsi qu'une bonne compréhension de ceux-ci.

La présidente a la conviction qu'un organisme d'arbitrage ne peut fonctionner efficacement à moins que les fonctionnaires, qui offrent les services de soutien et assurent la continuité dans le domaine de l'administration, ne participent pleinement au processus d'élaboration des politiques et des programmes.

La mise en commun des expériences acquises dans le cadre du programme de révision des loyers antérieur de même que la vigueur des idées et opinions neuves raffermira ces rapports qui, par nécessité, sont interdépendants.

Méthodes de règlement expéditives

La Loi exige que la Commission ait recours aux méthodes les plus expéditives pour décider de l'issue des appels. Les membres de la Commission ont adopté une série d'objectifs qui mettent l'accent sur le prompt règlement des appels sans que le principe de justice naturelle ou les droits des parties en souffrent.

En outre, la Commission a investi dans la technologie informatique en vue d'aider les membres et autres employés à assumer leurs responsabilités de la manière la plus efficace.

Éducation du public

Il est essentiel que les parties aient facilement accès au processus d'appel et en aient une bonne compréhension pour le règlement satisfaisant de leur cas. La Commission a tenu à cette fin une série de réunions régionales à l'intention des locataires, des locateurs et d'autres personnes concernées pour expliquer ses procédures et solliciter leurs opinions et suggestions en vue d'améliorer ses services à la clientèle.

Formation

Les nouvelles recrues de la Commission de révision des loyers ont été formées par plusieurs membres, dont le vice-président et l'avocat principal, qui avaient tous fait leurs preuves dans l'ancien programme de révision des loyers. Pour s'adjoindre des compétences générales en matière d'arbitrage, la Commission n'a pas hésité à faire appel à des juges et à des membres aguerris de commissions et d'organismes plus anciens. C'est ainsi que des membres de la Commission de l'énergie de l'Ontario, de la Commission des affaires municipales de l'Ontario, du Tribunal d'appel des accidents du travail, de la Commission des relations de travail de l'Ontario, de la Commission d'appel de l'immigration et de la Cour suprême de l'Ontario ont consacré généreusement une partie de leur temps à la Commission et lui ont fait bénéficier de leur expérience.

Centre de documentation et d'information

L'un des objectifs de la Commission est d'aider les parties et le grand public à mieux comprendre le processus d'appel. À cette fin, la Commission a mis sur pied un centre de documentation et d'information accessible au grand public. Tout en demeurant compatible avec la Loi de 1987 sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée, tous les ordres et énoncés des motifs à l'appui des décisions de la Commission, ainsi que tous les documents de référence pertinents tels que les directives touchant aux questions de fond ou de procédure, sont mis à la disposition du public.

Compétences linguistiques

Dès le début, la Commission s'est trouvée placée dans une situation unique puisqu'elle a été à même d'offrir ses services en anglais et en français. Plusieurs de ces membres et employés sont d'ailleurs bilingues. Parallèlement, la composition de l'effectif de la Commission devrait permettre à cette dernière de jouer un rôle de chef de file en ce qui concerne l'offre de services au public en diverses autres langues.

Consolidation des assises

La loi d'habilitation comporte plusieurs aspects uniques qui ont posé maints défis à la Commission au cours de sa première année d'existence qui s'est avérée une année particulièrement riche en activités. A titre d'illustration, mentionnons quelques exemples:

Jurisdiction

Une des premières tâches de la Commission a été de résoudre la question suivante: Quelle est la nature d'une audience devant la Commission? La réponse à cette question devrait déterminer l'orientation et la portée des procédures de la Commission.

La Loi, en établissant sa compétence de première instance, confère à la Commission l'autorité nécessaire et le droit de recourir aux procédures appropriées pour instruire des affaires en cour. Les audiences de la Commission constituent les premières auciences publiques dans le processus actuel de révision des loyers et, dans la plupart des cas, le fardeau de la preuve incombe au premier appelant.

La Commission est finalement arrivée à la conclusion que les audiences qu'elle préside sont, par nature, des audiences de première instance. Elle a dû adopter des procédures qui permettent de traiter adéquatement de questions non soulevées par les parties mais tout de même importantes pour le fond du droit et l'équité de la cause. La Commission a également continué à développer des procédures qui se conforment à l'exigence voulant que les affaires soient instruites promptement.

Questions faisant l'objet de l'appel

La Commission a le pouvoir discrétionnaire d'élargir les questions faisant l'objet de l'appel de même que le pouvoir analogue de les limiter, si toutes les parties y consentent par écrit.

Ce pouvoir a donné lieu à une situation des plus intéressantes tant pour les membres de la Commission que les parties comparaissant devant eux. La question la plus courante que posent les parties aux membres de la Commission est la suivante: Pourquoi faut-il que je sois à nouveau confronté(e) à toutes les questions? En réponse à cette préoccupation, la Commission a décidé qu'il lui appartenait de prendre en considération les questions soulevées par l'appel étant donné la nature de sa compétence. Cependant, elle a décidé que ces questions dépendaient, en dernière analyse, des faits et circonstances propres à chaque cas particulier ainsi que des parties concernées.

Conférence préparatoire à l'audience

Une conférence préparatoire à l'audience peut être tenue à la demande d'une des parties ou la Commission peut, de sa propre initiative, décider de tenir une telle audience.

En cette première année, la Commission s'est basée sur deux critères fondamentaux pour décider du bien-fondé de la tenue d'une conférence préparatoire à l'audience: il importe d'établir, d'une part, si la tenue d'une conférence préparatoire à l'audience aidera à accélerer le processus de règlement et, d'autre part, si la qualité de l'audience s'en trouvera améliorée.

Collaboration

Au cours de l'année, les Services de révision des loyers ont apporté à la Commission leur soutien et leur collaboration. En même temps, la Commission a toujours été soucieuse du fait qu'en tant que tribunal quasi judiciaire, il lui importait de maintenir et de montrer son indépendance face au ministère du Logement. Par conséquent, les Services de révision des loyers et la Commission ont convenu de collaborer lorsque c'est nécessaire dans l'intérêt des partis, tout en maintenant une distance nécessaire à l'intégrité du processus.

VI

Charge de travail de la Commission

Tel que mentionné plus tôt, un total de 167 appels ont été déposés auprès de la Commission. En vertu de la Loi, les cas présentés à la Commission se divisent en deux grandes catégories. Il s'agit des:

Révisions pour tout l'immeuble - Article 74

La Commission a reçu 69 appels de locateurs contestant des révisions de loyer portant sur tout l'immeuble, ce qui représente en tout 2 889 logements. Quatre appels de ce genre, portant en tout sur 597 logements, ont été entendus; trois appels concernaient des questions de procédure, et plus particulièrement, des cas de prorogation de délai.

Remboursements de loyer - Article 95

Au total, 96 appels concernant des remboursements de loyer ont été déposés au cours de l'exercice visé par le présent rapport. Vingt-deux de ces appels ont été entendus, 14 ont confirmé l'arrêté du ministre, cinq ont eu comme résultat de faire augmenter le montant du remboursement par rapport au montant initial, et trois ont fait baisser le montant initial établi.

Deux autres appels ont été reçus au cours de l'exercice 1987-1988, l'un en vertu de l'article 89 qui touche à la détermination préalable des dépenses d'immobilisations et l'autre en vertu du paragraphe 13(3) qui portait sur une motion visant le règlement de certaines questions.

Dans l'ensemble, le montant moyen des remboursements par voie d'appel s'est chiffré à 1 004,92 $ qui est comparable au montant de 1 127,29 $ qui était le montant initial moyen fixé dans les décisions administratives qui ont fait l'objet des appels.

Demandes de renseignements du public

La Commission a reçu environ 956 demandes au cours de l'exercice; les locataires ont adressé à la Commission presque trois fois plus de demandes d'information et d'aide que ne l'ont fait les locateurs.

VII

Publications et matériel de référence de la Commission

La Commission de révision des loyers a publié les documents suivants:

Dépliants:

- *Comment faire appel d'une décision portant sur la révision des loyers*
- *Comment faire appel d'une décision de révision des loyers - Quelques réponses...*

Matériel de référence:

- *Guide de la Loi de 1986 sur la réglementation des loyers d'habitation et de la Loi sur l'exercice des compétences légales*
- *Guide pour la tenue des audiences - Commission de révision des loyers*
- *Comment faire appel d'une décision de révision des loyers* - Diaporama enregistré sur bande magnétoscopique.

On peut se procurer les publications de la Commission de révision des loyers en anglais ou en français en téléphonant, écrivant ou se rendant aux bureaux de la Commission.

VIII

Budget et dépenses

Le budget autorisé de la Commission de révision des loyers pour l'exercice 1987-1988 était de 6,8 millions de dollars.

Les dépenses réelles pour l'exercice 1987-1988 se sont chiffrées à 4,2 millions de dollars, soit 37,6 pour 100 de moins que le budget autorisé. Les dépenses prévues au budget et les dépenses réelles sont exposées selon leurs composantes dans le tableau suivant:

Dépenses	Budget publié	Dépenses réelles
Salaires	3 651 800 $	2 204 746 $
Avantages sociaux	574 100	253 552
Transport et communications	368 000	317 272
Services	1 512 900	671 485
Fournitures et équipement	697 000	796 454
TOTAL	**6 803 800 $**	**4 243 508**

L'écart entre les dépenses réelles et les dépenses prévues au budget est dû principalement au fait que les membres et autres employés de la Commission ont été nommés tard en raison de la lenteur inattendue avec laquelle les appels se sont matérialisés.

Tableau 1. Remboursements de loyer (art. 95) - Résultats des appels
Cas où un remboursement a été ordonné en premiere instance (au 31 mars 1988)

Région	Nombre d'appels	Nombre de logements	Nombre d'appels n'entraînant pas de changement	Appels entraînant une hausse du remboursement		Appels entraînant une baisse du remboursement		Remboursement moyen ($) pour tous les appels	
				Nombre de logements	Hausse moyenne ($)	Nombre de logements	Baisse moyenne ($)	en premiere instance	au niveau de l'appel
Nord	3	3	2	0	0,00 $	1	(1 538,70 $)	961,69 $	448,78 $
Sud-Ouest	5	5	2	2	23,47 $	1	(774,78 $)	1 186,61 $	1 041,05 $
Centre	4	4	3	0	0,00 $	1	(636,72 $)	1 420,09 $	1 260,91 $
Est	10	10	7	3	70,38 $	0	0,00 $	1 030,19 $	1 051,31 $
Province	**22**	**22**	**14**	**5**	**51,62 $**	**3**	**(983,41 $)**	**1 127,29 $**	**1 004,92 $**

Tableau 2. Statistiques sur les demandes de renseignements
pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 1988

Bureau régional	Nombre total de demandes	Nombre de demandes par moyen de comm.			Nombre de demandes par source			Objet de la demande			
		Visite	Telephone	Courrier	Locateur	Locataire	Autre	Etat d'avancement de l'appel	Processus d'appel en vertu de la L.R.L.H.	Autres rens sur la L.R.L.H.	Autres demandes
Nord	146	12	134	0	22	38	86	8	10	18	114
Sud-Ouest	325	9	315	1	19	23	283	8	8	29	282
Centre	261	15	246	0	47	181	33	14	44	141	38
Est	224	22	200	2	45	95	84	22	73	52	95
Total Province	**956**	**58**	**895**	**3**	**133**	**337**	**486**	**52**	**135**	**240**	**529**

Tableau 3. Demandes de renseignements
Exercice financier 1987-1988

Région	Nombre de demandes de renseignements	Répartition en pourcentage
Nord	146	15 %
Sud-Ouest	325	34 %
Centre	261	27 %
Est	224	24 %
Province	**956**	**100 %**

Tableau 3a. Source des demandes de renseignements

Région	Locateurs		Locataires		Autres	
	#	%	#	%	#	%
Nord	38	26 %	22	15 %	86	59 %
Sud-Ouest	23	7 %	19	6 %	283	87 %
Centre	181	70 %	47	18 %	33	13 %
Est	95	42 %	45	20 %	84	38 %
Province	**337**	**35 %**	**133**	**14 %**	**486**	**51 %**

Tableau 3b. Objet des demandes

Région	Etat d'avancement de l'appel		Processus d'appel en vertu de la L.R.I.H.		Autres renseignements sur la L.R.I.H.		Autres demandes	
	#	%	#	%	#	%	#	%
Nord	8	5 %	10	7 %	18	12 %	114	76 %
Sud-Ouest	8	2 %	8	2 %	29	9 %	282	86 %
Centre	14	6 %	44	19 %	141	59 %	38	16 %
Est	22	9 %	73	30 %	52	21 %	95	39 %
Province	**52**	**5 %**	**135**	**14 %**	**240**	**25 %**	**529**	**55 %**

Tableau 4. Résumé statistique

Charge de travail		
1.	**Appels concernant tout l'immeuble**	
a)	Appels déposés	69
b)	Nombre de logements concernés	2 889
c)	Appels entendus	4
d)	Nombre de logements concernés	597
2.	**Remboursement de loyer**	
a)	Appels déposés	96
b)	Nombre de logements concernés	96
c)	Appels entendus	22
3.	**Autres appels**	
a)	Appels déposés	2
b)	Nombre de logements concernés	286
4.	**Total des appels**	
a)	Appels déposés	167
b)	Nombre de logements concernés	3 271
c)	Appels entendus	26
d)	Nombre de logements concernés	619
5.	**Nombre de demandes de renseignements reçues**	956
6.	**Calcul du taux d'appels**	
a)	Révision administrative (première instance au 29 févr. 1988)	808
b)	Demandes d'appels (au 31 mars 1988)	167
c)	Taux d'appels	20 %
7.	**Ordres donnés (au 31 mars 1988)**	12
8.	**Ordres en préparation**	14

Délais d'exécution		
Nombre moyen de jours écoulés entre la réception de la demande et la publication de l'ordre pour:		
a)	les appels concernant tout l'immeuble	114
b)	les remboursements de loyer	112
Préparation d'un ordre - nombre de jours		33

Résultats de la révision des loyers		
1.	**Remboursement moyen de loyer accordé** • par la Commission de révision des loyers ($)	1 004,92

Ressources		
1.	**Dépenses (en milliers de dollars)**	4 259
2.	**Nombre de membres de la Commission**	24
3.	**Nombre d'employés de soutien dans les régions**	43
4.	**Nombre d'employés au bureau principal**	30